

Руководитель поддержки пользователей в IT

Длительность курса: 64 академических часа

1 Введение**Цели занятия:**

познакомиться с командой и программой курса;
поставить цели на обучение;
понять как работать в интерфейсе Otus.

программа курса;
инструментарий;
каналы обратной связи с преподавателями.

**2 Клиент всегда прав?
Пристально
смотрим и
внимательно
оцениваем.****Цели занятия:**

объяснить, почему подход "клиент всегда прав" остался в прошлом;
разделять клиентов на тиры/группы;
разрабатывать скоринг для разделения клиентов.

клиент в аспекте затрат на него/прибыльности;
критерии для разделения клиентов;

3 Основы ITIL**4 Ключевые метрики
качества
клиентского
сервиса****Цели занятия:**

ознакомиться с метриками и областью применения;
увидеть кейсы, чтобы лучше понять реализацию на практике;
сравнить показатели, чтобы выбрать оптимальные для вашего сервиса.

почему важны метрики качества;
5 метрик качества сервиса;
области и примеры применения метрик на практике;
на что обратить внимание при внедрении.

5 Customer support vs.Customer success

Цели занятия:

понять что такое Customer success;
различать какие задачи относятся Customer support, а какие к Customer success.

что такое CSM и чем он занят;
как оценивается CSM;
customer support vs.Customer success.

1 Каналы поддержки

Как работа с каналами описывается в ITSM
Каналы на практике
Стоимость канала
Тенденции в каналах

Домашние задания

1 Анализ и оптимизация каналов поддержки

Выписать каналы, которые уже используются в вашей организации.

Определить по матрице, в каком квадрате находится каждый канал.

Проанализировать распределение сотрудников относительно всех каналов на текущий момент (как рассказывалось на занятии. Для каналов реалтайм+публичные нужны более квалифицированные и больше человек, для нереалтайм и непубличных меньше сотрудников и менее квалифицированные)

По результатам анализа продумать пути улучшения и перераспределения сотрудников между каналами.

Результаты описать в ДЗ

Не обязательная часть домашнего задания на подумать:

Представим что в компании что-то случилось и требуется срочно сэкономить расходы. Как перераспределить нагрузку?

2 Саппорт и QA

3 Support не зарабатывает, но...

Цели занятия:

какую пользу приносит поддержка?;

Какие деньги может принести поддержка?;

Postmortem.

репутация и прочие конкурентные преимущества;
саппорт как товар;

Postmortem

Домашние задания

Цель: Составленный postmortem.

Требования.

Что почти всегда есть (ч.1):

- заголовок, как правило, с кратким описанием проблемы и последствий (а не ее причины).
- затронутые проекты или клиенты
- четкая временная шкала инцидента
когда он начался?
когда был замечен?
кто это заметил?
задержка между предупреждением и началом расследования?
какие действия были выполнены, чтобы это исправить?
когда именно проблема была устранена?

Что почти всегда есть (ч.2):

- могли ли мы заметить и исправить проблему раньше?
- краткое описание того, что и почему произошло на самом деле.
- технические подробности (полная версия)
- прямой денежный импакт
- предполагаемый денежный импакт
- косвенный и репутационный импакт (что об этом думает клиент)
- меры по предотвращению повторения и уроки, извлеченные из инцидента (дополнительное тестирование, метрики и оповещения zabbix, контрольные списки и рекомендации, проверка кода и т. Д.)

Что еще может содержать:

- чего мы пытались добиться и что пошло не так
- как выглядела проблема с разных сторон (клиент
- инженер - спец поддержки - коммерсант и пр)

Чего никогда быть не должно:

- обвинений
- имён (по возможности)
- “орг. выводов”

Формат сдачи: отправить в чат с преподавателем ссылку на google-документ (режим комментирования).

4 **Линии поддержки**

Цели занятия:

определить какие линии поддержки существуют и чем занимаются.

1 линия - Команда знатоков;
2 линия - QA;
3 линия- dev;
флоу запросов между линиями.

5 **Метрики поддержки - 2**

6 **Тикет-трекинг**

Цели занятия:

понять типы существующих решений.

требования;
server/saas;
Привязка к каналам;
все из коробки vs старт-комплект и аддоны.

7 **Видишь поддержку? А она есть.**

Цели занятия:

понять, где можно симитировать присутствие человека и какой ценой.

FAQ и крысиный лабиринт;
24/7 нужно ли? (эксперименты на себе);
имитация 24/7;
чат-боты;
видео-гайды.

1 Про подбор

кого и откуда подбираем;
про обязательное и желательное;
а нам точно нужен кфмн в ночную смену;
когда хотят Бэтмена с опытом игры на тромбоне;
профайл кандидата.

2 Обучение

Цели занятия:

описать для чего нужны учебные материалы, помимо обучения.

учебные материалы;
учебные материалы как критерии оценки прогресса;
ревью360 и оценка коллег (ЗУНЫ);
перформанс ревью (формулировка целей);
стажировки в других командах;
success-stories.

3 Ведение и прощание

Цели занятия:

составлять планы синков 1:1;
составлять общекомандных митингов;
ставить задачи по S.M.A.R.T.

синки 1:1 и командные консилиумы;
постановка задач по S.M.A.R.T.;
делегирование задач;
Success-stories (и снова про них);
расставание и exit interview.

1 Давайте посчитаем время и деньги

Цели занятия:

определить способы оптимизации затрат на поддержку; опишет наилучший способ аргументации своих инициатив перед менеджментом компании.

автоматизация и ручная обработка;
не затраты, а инвестиции (три веселых буквы - ROI);
похищение задач у коллег, рост и success-stories (да, снова о них!);
пересмотр ставок - обосновываем фактами и цифрами.

2 Матрица компетенций

Цели занятия:

самостоятельно создавать матрицу компетенций;
определять наиболее рискованные участки.

что такое матрица компетенций и при чем тут bus-factor;
детализация и когда остановиться;
скоринг по скиллам;
сумма и средняя температура по больнице.

1 **Консультация по проектам и домашним заданиям**

Цели занятия:

получить ответы на вопросы по проекту, ДЗ и по курсу.

вопросы по улучшению и оптимизации работы над проектом; затруднения при выполнении ДЗ; вопросы по программе.

2 **Защита проектных работ**

Цели занятия:

защитить проект и получить рекомендации экспертов.

презентация проектов перед комиссией; вопросы и комментарии по проектам.

3 **А я все еще хочу быть тимлидом поддержки?**

Цели занятия:

подводим итоги

Домашние задания

1 Проектная работа